

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2000, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta: Bandung.
- Aulia Kariman, 2012, “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Inap RSUD Tangerang”, Universitas Diponegoro.
- Assauri, Sofjan, 2011, *Manajemen Pemasaran*, PT Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Berlianty, Alwy, dan Nurhani, 2013, “Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS. Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar Tahun 2013”, Universitas Hasanuddin.
- Ferdinand, Augusty, 2013, *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Thesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Feri Budiman, Hadi Setiawan, dan Shanti Kirana, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Penyediaan Listrik Oler PT. XYZ”, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Imroatul Khasanah, & Octarina Dina Pertiwi, 2010, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang”, *Asset* Vol.12 No.2 : 117-124.
- Ketut Gunawan & Sundring Pantja Djati, 2011, “Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali)”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.13 No.1 : 32-39.
- Kotler, Philip, 1999, *Marketing Management, Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 6ed, Erlangga: Jakarta.
- _____, 2000, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Jilid 1, PT Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta.
- _____, 2000, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Jilid 2, PT Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, 2008, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, edisi 13, Jilid 1, Erlangga: Jakarta.
- _____, 2009, *Manajemen Pemasaran*, edisi 13, Jilid 2, Erlangga: Jakarta.

- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi 2, Salemba Empat : Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat: Jakarta.
- Malahayati, Mangara M. Tambunan & Khalida Syahputri, 2013, “Penilaian Dimensi Internal Service Quality dengan Menggunakan Metode Topsis untuk Peningkatan Kualitas Layanan di RS XYZ”, *e-Jurnal Teknik Industri FT USU*, Vol.3 No.4 : 1-8.
- Prima Naomi, 2003, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan (Menggunakan Metode Performance Importance Analysis di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sumedang)”.
- Rangkuti, Freddy, 2015, *Riset Pemasaran*, Gramedia: Jakarta.
- Ratnasari, Ririn Tri & Astuti Aksa, 2011, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Ghalia Indonesia: Bogor.
- Rizky Natassia, 2012, “Importance Performance Analysis (IPA) Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Selasih Terhadap Kepuasan Pasien”, *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatera Barat*, Vol.1 No.1.
- Setiawan, Nashrullah, dkk, 2016 “Analisis Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Layanan *E-Commerce* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Statistik (Studi Kasus Di Website *E-Commerce* Lazada)” *Seminar Nasional IENACO*, UII.
- Suliyanto, 2005, *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*, Ghalia Indonesia: Bogor.
- Suaib, Indar & Nurhaedar Jafar, 2012, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa”.
- Supranto, Johannes, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta: Jakarta.
- Suwardi, 2007, “Analisis Kualitas Jasa Pada Rumah Sakit Modifikasi Model Carter Dengan Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Rumah Sakit Elisabeth Semarang)”, *Jurnal Unimus, Value Added*, Vol.3, No.1, September 2006 – Februari 2007.
- Swastha, Basu, & Irawan, 1990, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty Yogyakarta: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 3, Andi: Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2012, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2, Andi: Yogyakarta.

Uus MD Fadli, Eman Sulaeman, & Mimin, 2013, “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS Delima Asih Sisma Medika Karawang”, *Jurnal Manajemen*. Vol.10 No.3.

